

2020年度事業における取組方針

～基盤を強化し未来を切り拓くアクションプラン～

【概要版】



「2020年度事業における取組方針」の策定の考え方

- 本年4月、旧東京水道サービス株式会社と旧株式会社PUCが合併し、東京水道株式会社として新たな一步を踏み出した。
- 新しく誕生した当社は、一社で水道事業のほぼ全ての業務範囲をカバーし、IT事業部門も備えた水道トータルサービス会社として、お客さまサービスの一層の向上を目指していく。
- また、東京都の水道事業における基幹的業務を担うに相応しい体制を構築し、コーポレートガバナンスの一層の強化とそれを通じた長期的な企業価値の向上を図るため、新会社は監査等委員会設置会社とし、合わせて、企業統治に関する基本方針や内部統制に関する基本方針を定め、内部統制に係る仕組みを構築し、ガバナンスの強化を図っていく。
- こうした新たなスタートにあたり、「2020年度事業における取組方針」（計画期間：令和2年4月から令和3年3月まで）を策定した。
- 本取組方針では、今年度の重点取組方針を明らかにした上で、各業務の現状及び課題を分析し、その解決に向けた取組を今年度のスケジュールとともに示している。

（新型コロナウイルス感染症による影響への対応）

- 新型コロナウイルス感染症については、刻々と変化する状況を捉え、社内における感染防止策を適切に実施するとともに、当社事業への影響を把握し、今年度の取組について、実情を踏まえて柔軟に対応を行う。

（PDCAサイクルの運用）

- 年度後半に策定する中期経営計画のもと、PDCAサイクルをしっかりと回し、本取組方針に基づいて行った取組の進捗状況やそれによって得られた成果を把握・検証した上で、来年度の取組方針の策定やそれに基づく事業展開に反映させる。

2020年度の重点取組方針

早期に社内の融合を図り、強固なガバナンスのもと、次の各方針に基づき、全社を挙げて東京水道グループの一員としての重要な役割を果たすとともに、経営基盤の強化と未来に向けた積極的な取組を実施

主要事業の推進

- ① 将来にわたる安全でおいしい高品質な水道水の安定供給を支え続けるため、現場における技術継承やICT化を推進
- ② 統合の強みを活かしたワンストップサービスや組織横断的な取組により、お客さまサービスを向上
- ③ 適切なマネジメントにより、高度なソリューションサービスを提供し、国内外水道事業体への貢献や公共機関の事業の効率化に寄与

コーポレート ガバナンスの強化

- ① 監査等委員会設置会社として内部統制に関する仕組みを適切に運用することにより、ガバナンスを強化しコンプライアンスを徹底
- ② 業務上の多岐にわたるリスクを組織的に管理することにより、損失の危険などを回避又は低減
- ③ 危機管理体制を強化し、災害や感染症等の発生時にも業務を継続することにより、東京都水道局とともに都民生活と首都東京の都市活動を支える

経営基盤の強化

- ① 厳格な予算統制及びプロジェクト別採算管理による収支改善や、契約の透明性・公正性確保の取組により、財政基盤を強化
- ② 優秀な人材の確保、若手社員による現場発信の業務改善、「ポスト・コロナ」も見据えた働き方の改革により、活気あふれる働きやすい職場環境を整備
- ③ 新たな手法の導入や社内横断的な体制の構築により、情報発信の強化やICT化を推進

I 主要事業の推進 ①

東京水道の安全・安心を支える施設管理・整備業務

将来にわたる安全でおいしい高品質な水道水の安定供給を支え続けるため、現場における技術継承やICT化を推進

水道水源林保全管理・貯水池等管理業務

- ・ 約24,000haに及ぶ広大な水道水源林の適正管理
- ・ 村山、山口貯水池及び玉川上水路の周辺環境や施設を適正に管理
- ・ 林業職独自のジョブローテーションの検討や暗黙知の形式知化を進める等、社員の育成及び技術力の維持・向上

浄水場等運転管理・維持保全業務

- ・ 浄水場及び給水所等の的確な運転と健全な機能の確保により、安全でおいしい高品質な水道水を安定的に供給
- ・ 社員の育成、技術力の維持・向上を進めるとともに、事故対応訓練等の充実により、危機管理能力を向上
- ・ ICTを活用した点検業務等の検討や水道局への報告書の電子化(ペーパーレス化)など、業務を効率化

水道管路の設計・工事監督業務

- ・ 管路における設計と工事監督業務を適切かつ効率的に履行し、水道局の耐震継手化事業等を推進
- ・ 独自のOJT施設の活用や経験年数や習熟度に応じた人材育成により、技術力を維持・向上
- ・ 設計業務の品質向上に向け、業務を統一化・共有化

管路維持管理業務・配水管附帯設備維持管理作業

- ・ 管路等の各種調査・点検を計画的に進め、水道施設の維持管理業務を確実に履行
- ・ 水道局との共同研修や独自のOJT施設の活用、研修資料の充実による社員の育成、技術力の維持・向上
- ・ ICTの活用及び蓄積した調査データの有効活用に向けた検討を実施

I 主要事業の推進 ②

東京水道のお客さまサービス業務

統合の強みを活かしたワンストップサービスや組織横断的な取組により、お客さまサービスを向上

お客さまセンター業務

- ・ オペレーターの計画的な人材確保・育成、着信予測に基づく適正な人員配置など、お客さま満足度向上に向けた取組を推進
- ・ 技術系社員をオペレーターの育成担当として配置し、技術系の問い合わせにワンストップで対応するサービスを安定的に履行

水道料金徴収業務

- ・ 困難事例の対応例などの事例集等を作成して水平展開するなど、営業所等での横断的な業務改善を実施
- ・ 給水装置と料金徴収の窓口を往復せずに利用できるよう、窓口の機能を強化
- ・ 統合を機に、車両の配置や各種備品類等の調達を効率化し、経費を削減

給水装置関連業務

- ・ 給水装置工事の受付・審査・検査、有効期限満了メータ引換業務等の給水装置関連業務を的確かつ着実に履行
- ・ 統一的な判断基準を作成しデータベース化するなど、暗黙知の形式知化を進め、将来にわたる安定的な業務遂行に向け技術を継承
- ・ 現場調査業務へのタブレット端末の試行導入

水道料金ネットワークシステム等の開発・保守・運用業務

- ・ 区部及び多摩地区の水道料金徴収システムの統合について、進捗管理と支援体制の構築を確実に実施
- ・ 多くの社員に統合に係る業務を経験させ、システム稼働後の保守の受注に向け、安定した保守を行うための要員を育成
- ・ 統合後のシステム稼働環境(オープン系システム基盤)構築を着実に推進

I 主要事業の推進 ③

高度なソリューションサービスの提供

適切なマネジメントにより、高度なソリューションサービスを提供し、国内外水道事業者への貢献や、公共機関の事業の効率化に寄与

国内水道業務

- ・ 技術系、営業系、IT系の統合の強みと、これまで東京水道で培ったノウハウを活かし、料金徴収業務と給水装置業務の包括受託など、各事業者のニーズに応じて業務を受託
- ・ 新たな事業展開に向けて、収支分析や受託体制の検討等を踏まえた営業戦略を策定
- ・ 営業担当を各部門の研修に参加させ、水道業務に精通した営業担当を育成し、企画・提案能力を向上

海外水道業務

- ・ 感染症等、海外事業を行う上で生じる様々なリスクを踏まえながら、リスクが発現した際は、迅速な対応と適切な採算管理を実施
- ・ 若手社員を積極的に海外事業に起用し経験を積ませるとともに、様々な部署で幅広い知識を習得させ、将来の海外事業を担う人材を育成

公共機関等を対象としたIT業務

- ・ より効率化した運用保守の手順書の整備などにより、保守・運用作業を安定的かつ効率的に実施
- ・ チェック機能の拡充を通じた進捗・品質・収支管理によるプロジェクト全体の管理を徹底
- ・ 顧客のニーズに応え、より良い提案を行うため、最新技術・知識を習得

II コーポレートガバナンスの強化

コーポレートガバナンスの一層の強化と、それを通じた長期的な企業価値の向上

ガバナンスの強化

- ・ 取締役会の前に必要な情報の提供と十分な説明を取締役に行い、意思決定・意見交換を効果的・実質的に行える環境を整備
- ・ ガバナンスやリスク管理、コンプライアンス等を確保するための各種会議体を的確に運営
- ・ 監査等委員会監査方針等を策定の上、重要会議への出席、取締役との情報交換等により、取締役の職務執行を監査

内部統制の強化

- ・ リスク管理委員会による、実効性のあるリスク管理体制の確立と、社員のリスク管理意識の向上
- ・ リスク管理の運用状況の検証によるPDCAサイクルの定着
- ・ 都民、お客さまから信頼される企業の実現に向けた、高いコンプライアンス意識の定着

危機管理の徹底

- ・ 水道局との各種合同訓練による事業継続計画(大規模災害対策編)の実効性の向上及び技術系・営業系社員の連携訓練による機動性の検証
- ・ 昨年度の台風被害対応に関する課題を基にした、必要な取組の事業継続計画(大規模災害対策編)への早期反映

新型コロナウイルス感染症の影響と対策

- ・ 新型コロナウイルス感染症への対応の長期化や、この感染症を乗り越えた後の「ポスト・コロナ」も見据え、テレワークやオフピーク出勤、Web会議の利用など、働き方の改革を推進するとともに、ソーシャルディスタンスの確保を状況を見ながら継続し、感染防止に係る取組を習慣として定着

Ⅲ 経営基盤の強化

持続可能な経営基盤の確立と未来に向けた水道事業の発展に向け、情報発信やICT化を推進

財政基盤の強化

- ・ より確度の高い収支見込の反映や、厳格な予算統制による分析結果を活用し、健全な経営を堅持
- ・ 外注費等主要経費のセグメント別、月次での確認や、特定案件のプロジェクト別収支見込みの月次更新により、課題の発見された場合には、採算管理を徹底しリスクを回避
- ・ 契約事務担当者のコンプライアンス遵守を含めた習熟や、外部委員を加えた契約監視委員会の監視による、契約の透明性・公正性を確保

人材基盤の強化

- ・ 学校訪問の拡大、職業訓練校との連携強化及びインターシップの受入対象拡大による、採用活動の強化
- ・ 社内横断的な若手社員のPT設置等による新たな発想及び現場の知見を活かした業務改善と社内の一体感醸成を促進
- ・ ポスト・コロナも見据えた、テレワークの拡大やweb会議の導入などを、働き方改革の観点から恒常的な制度として定着

未来に向けた発信の強化

- ・ 人材確保や東京水道グループにおける当社の役割への理解促進等を目指し、ショートムービーで事業内容や社員の魅力を発信するなど、親しみやすく効果的な情報の発信
- ・ 受託業務・自主事業において、社内横断的な検討会を設置し、デジタルトランスフォーメーションの観点を踏まえ、現場の知見を活かしたICT活用の検討体制の構築
- ・ 社内事務処理作業のRPA化や手続きの電子化など、ICT活用による業務の効率化